

特集
2

ネットで予約した旅行に関する トラブル



国民生活センター 相談情報部

相談件数は増加傾向

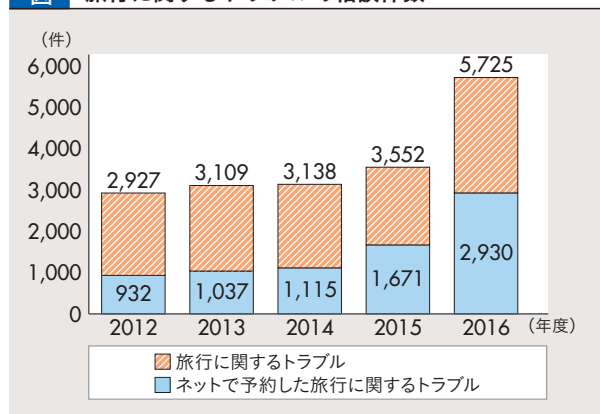
インターネット(以下、ネット)上の旅行予約サイトでの航空券や宿泊予約が一般化するなか、こうしたサイトでの予約に関する相談件数も増加傾向にあります。

PIO-NET*1によれば、2016年度に全国の消費生活センター等に寄せられたネットで予約した旅行に関するトラブルの相談件数は、2,930件(旅行に関するトラブル*2の相談件数全体の51.18%)で、2012年度の約3倍に増加しています(図)。

ネットで予約した旅行に関するトラブルには、主に次の4つの特徴があります。

- (1)システムエラーによるトラブル
- (2)消費者の確認不足によるトラブル
- (3)倒産によるトラブル
- (4)海外事業者が運営する旅行予約サイト(海外OTA)とのトラブル

図 旅行に関するトラブルの相談件数



本稿では、これらの特徴からみた問題点と主な事例、そしてトラブルを防ぐためのアドバイスをまとめました。

トラブルの特徴と相談事例

(1) システムエラーによるトラブル

旅行予約サイトのシステムエラー等が原因で、予約が取れていなかったり、一度しか申し込みをしていないのに、二重に代金を請求されたという相談が寄せられています。

事例1 国内旅行サイトで海外のホテルを予約し、予約確認メールを受け取った。しかし、現地に行くと「予約が取れていない」と言われ、予約したホテルよりも高い他のホテルに宿泊せざるを得なかった。部屋代の差額を負担してほしい。

事例2 海外旅行サイトで航空券を予約した。一度しか申し込みボタンを押していないのに、予約確認メールが2通届き、クレジットカードにも二重に代金が請求された。申し込みをしていない航空券の代金を返金してほしい。

システムエラーによるトラブルは、消費者が注意をしても防ぐことはできません。特に二重決済や二重予約に関するトラブルでは、消費者が予約時の状況を再現することができないため、

* 1 PIO-NET(パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム)とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと(2017年11月30日までのPIO-NET登録分、2015年度以降は、消費生活センター等からの経由相談は含まれていない)。

* 2 短期留学ツアーを含む海外・国内のバック旅行や、乗車券、宿泊施設等のあっせん等の、旅行代理業に関する相談を指す。

トラブルの原因がサイトにあることを示すことが難しくなります。サイト運営事業者から事実確認等の協力が得られない場合、消費者に落ち度はないにもかかわらず、解決に至らない場合もあります。

(2) 消費者の確認不足によるトラブル

消費者が予約時に契約条件を見落としたり、入力内容を誤ったりしたことによって起こるトラブルが多くみられます。旅行予約サイトの中には解約の時期によらず契約代金全額をキャンセル料として設定している場合も多くありますが、消費者がこうした知識を持たないことも多く、キャンセル料に関してトラブルになるケースが典型的です。

事例3 国内の旅行会社のウェブサイトで、半年先の海外のホテルの宿泊予約をした。翌日、自己都合でキャンセルを依頼したところ、全額のキャンセル料を請求され、キャンセル規定を見落としていたことが分かった。半年以上先の予約を、予約の翌日にキャンセルしたのに、返金がないことに納得できない。

ネットでの予約の場合、旅行日程や名前、連絡先等は消費者自身が入力するため、誤入力が起こりやすい状況にあります。消費者自身が入力内容を誤った場合、または本件のような自己都合によるキャンセルの場合は、所定のキャンセル料を支払って解約せざるを得ません。

こういった案件では、キャンセル料について事業者が生じる平均的な損害の額を超えるものについて無効とする消費者契約法9条1号で争う余地がないとはいえないものの、事業者との交渉において消費者が平均的な損害の額を示すことは大変難しく、契約条件を超えた柔軟な対応を得ることはできない場合がほとんどです。

(3) 倒産によるトラブル

旅行の申し込みをして代金を支払った後に事

業者が倒産し「旅行に行くことができないのに返金を受けられない」「宿泊中の施設で二重に代金を支払わざるを得なくなった」といった相談が寄せられています。

旅行業法では、旅行業者が倒産し債務不履行が発生した場合、消費者に弁済を行うための営業保証金制度や弁済業務保証金制度が設けられており、供託された保証金は個々の被害額に応じて契約者全員で案分されます。しかし、被害が営業保証金額や弁済限度額を超える場合も多く、実際には支払った全額が手元に戻るケースはほとんどありません。

(4) 海外OTAとのトラブル

ネット上には、海外に営業拠点を持って日本向けに営業をする海外OTAが多数存在しますが、メタサーチ(価格比較サイト)等を通じてアクセスした消費者が、サービス内容を確認しないまま海外OTAで予約をするケースもみられます。

①コミュニケーションが取れない

海外OTAの中には、日本語で表示をしているにもかかわらず、日本語の顧客対応窓口を設けていないものがあります。

事例4 海外旅行サイトで外国の会社の航空券を予約した。フライトスケジュールが変更になったため、航空会社に代替便の手配を頼んだが、航空会社は旅行予約サイトからの申し出がなければ対応できないという。旅行予約サイトは日本語の窓口を設けておらず、慣れない英語のメールで問い合わせをしているが、返事がない。

日本語の窓口があったとしても、事業者から問い合わせに対する返信がない、窓口の対応者が日本語を母語としていない等、コミュニケーションが難しいという事例も寄せられています。

また、顧客対応窓口で、キャンセルの条件や返金等について、事実と異なる内容を説明され

たり、旅行予約サイトと航空会社やホテルの間をたらい回しにされたりするなど、顧客対応窓口のサービスの質が苦情につながるケースもみられます。

②日本法にのっとった交渉が難しい

日本の旅行業法は、日本に営業所等を持たない旅行業者については適用がないとされています。このため、海外OTAとの交渉では旅行業法や標準旅行業約款の考え方をを用いることができません。

また、海外OTAでの契約の場合、利用規約上外国の法律(通常は事業者の所在国の法律)が準拠法として指定されているケースがほとんどです。日本国内で契約した消費者は、法の適用に関する通則法にのっとり、消費者契約法や電子消費者契約法等日本法の強行規定の主張が可能ですが、海外の事業者との交渉においては、事業者が日本法の適用を認めず、交渉が難しいのが現状です。

トラブルを防ぐために

● チェックポイント1〈サイトの利用前〉

- 事業者の所在国
- 旅行業登録の有無(国内事業者の場合のみ)
- 顧客対応窓口の体制(連絡手段、対応言語)

ネット上には国内外の旅行予約サイトが混在しています。メタサーチ等の表示内容だけで判断せず、利用する旅行予約サイトの情報を事前によく確認することが非常に大切です。

特に、海外の事業者と契約をする場合には、トラブルになった際、日本の法律等を用いた交渉が難しい場合がありますので、まず、旅行予約サイトを運営する事業者の所在国を確認しましょう。

また、トラブルにあった際に、どのような連絡手段(電話、メールなど)や、対応言語でサポー

トを受けることになるかも確認してください。

国内の事業者の場合、旅行業の登録があるかを確認しましょう。ただし、宿泊施設や航空券を検索できるものの、宿泊施設や航空会社と直接契約する形態のサイト(場貸しサイト)の場合は、旅行業の登録のある事業者であっても旅行業法の適用対象外となり、宿泊施設の宿泊約款や航空会社の航空運送約款にのっとった契約となります。契約する前に、どの事業者とどのような契約をするのかをよく確認することが大切です。

● チェックポイント2〈予約前〉

- キャンセル料等、解約に関する条件
- 日程、名前、連絡先等の入力内容

予約をキャンセルする場合、いつまでキャンセルや変更が可能なのか、キャンセル料がいくらかかるのかを予約前に必ず確認してください。

また、日程、名前、メールアドレス等の入力内容が正確か、申し込み前の確認画面でチェックしましょう。

● チェックポイント3〈予約確認メール〉

予約確認メールが届いていることと、その内容をよく確認したうえで、旅行が終わるまで大切に保管しましょう。トラブルが起こった際、事業者に契約内容を示すための重要な書面となります。

申し込みをしたものの予約確認メールが届かない場合には、予約完了の成否について消費者自身で判断をせず、必ず事業者にお問い合わせしましょう。また、申込時の予約内容の確認画面も印刷して保管しておくといよいでしょう。

トラブルになった場合は、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。海外の事業者とのトラブルについては国民生活センター越境消費者センター(CCJ)^{*3}でも相談を受け付けていますので、ご利用ください。

*3 <https://ccj.kokusen.go.jp/>